ESTUDIO DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD PARA LA CELEBRACIÓN DE CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO , MEDIANTE LA ORIENTACIÓN, GESTIÓN DE PQRSD, Y DEMÁS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS QUE FORTALEZCAN LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, CONFORME A LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES EN EL HOSPITAL LA MISERICORDIA E.S.E. DE SAN ANTONIO

FECHA: 31 de ENERO de 2026

De conformidad con las necesidades de la entidad, se presenta el estudio de conveniencia y oportunidad requerido para adelantar el siguiente proceso de contratación.

MODALIDAD DE SELECCIÓN	BASE LEGAL
CONTRATACIÓN DIRECTA	Ley 100 de 1993. Resolución Interna No. 373 de 2024 Manual de Contratación de la E.S.E. Artículo 21

INFORMACIÓN GENERAL

El Hospital La Misericordia E.S.E. fue creado según el acuerdo del Concejo Municipal número 021 del 15 de julio de 1998 y descentralizado por parte de la Secretaría de Salud Departamental. Es una institución de naturaleza pública de orden territorial, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, integrante del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que presta servicios de salud de baja complejidad a la población del municipio de San Antonio (Tolima) y toda el área de influencia en la región suroccidental del Departamento del Tolima, siendo este un Servicio Público que forma parte del derecho fundamental de la Seguridad Social a cargo del Estado.

Que el régimen contractual del Hospital LA MISERICORDIA E.S.E de San Antonio Tolima está regulado por las disposiciones civiles y comerciales de acuerdo con las estipulaciones de la ley 100 de 1993 y cuenta con estatuto propio de contratación que se rige por el derecho privado (Civil y Comercial) y no está sometido al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, siendo una entidad pública, descentralizada, con patrimonio propio y autonomía administrativa, siguiendo los principios de la Función Administrativa y de la Gestión Fiscal, aplicando el régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto para la contratación estatal.

Que en cumplimiento de la Resolución 1440 del 14 de agosto de 2024, proferida por el Ministerio de Salud y Protección Social, por medio de la cual se modifica la Resolución 5185 de 2013, por la que se fijan los lineamientos para que las Empresas Sociales del Estado adopten el estatuto de contratación que regirá su actividad contractual, dispone en su artículo 3 que, Las Juntas Directivas de la Empresas Sociales del Estado, dentro de los dos (2) meses siguientes a la entrada en vigencia del presente acto administrativo, ajustarán sus Estatutos de contratación para incluir lo aquí definido. Dentro del mes siguiente a la expedición de los estatutos ajustados, el Gerente o Director deberá adecuar los manuales de contratación de la respectiva entidad a dicho estatuto.

Que la Junta Directiva de la ESE, mediante Acuerdo No. 011 del 12 de octubre de 2024, adoptó el nuevo ESTATUTO DE CONTRATACIÓN del Hospital La Misericordia E.S.E. de San Antonio Tolima, que en su artículo 54 dispone sobre la actualización del Manual de Contratación de la ESE, ajustado a los lineamientos de la Resolución del Ministerio de Salud 1440 de 2024 y al nuevo Estatuto de Contratación del Hospital.

DESCRIPCION DEL REQUERIMIENTO

El Hospital la Misericordia E.S.E. fue creado según el acuerdo del Consejo número 021 del 15 de Julio de 1.998 y descentralizado por parte de la Secretaría de Salud Departamental. Este Hospital

presta los servicios de salud reconociendo a los usuarios como nuestra razón de ser, trabajando en la búsqueda permanente de la excelencia, enfocados en una política de mejoramiento continuo de la calidad en cada una de las áreas de la institución.

Que el Hospital LA MISERICORDIA E.S.E de San Antonio Tolima, cuenta con estatuto propio de contratación que se rige por el derecho privado (Civil y Comercial).

Que el Hospital La Misericordia de San Antonio Tolima E.S.E es una institución de naturaleza pública que presta servicios de salud de baja complejidad, con base en su talento humano profesional y ético, con una tecnología adecuada a su nivel, que garantiza la calidad de los servicios y de la atención requerida por el usuario, buscando la estabilidad financiera de la institución.

Que la E.S.E requiere contratar la prestación de servicios profesionales para cumplir la misión de la entidad hospitalaria.

No obstante, la planta de personal del Hospital no cuenta con el personal de tiempo completo que pueda satisfacer la necesidad antes planteada, lo que obliga a determinar otro tipo de vinculación que garantice la prestación del servicio.

Por lo anterior la entidad requiere los servicios de una persona natural a fin de cumplir con las actividades de **PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO , MEDIANTE LA ORIENTACIÓN, GESTIÓN DE PQRSD, Y DEMÁS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS QUE FORTALEZCAN LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, CONFORME A LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES EN EL HOSPITAL LA MISERICORDIA E.S.E. DE SAN ANTONIO.**

Dicha necesidad emerge y estará orientada a dar una mayor celeridad en los procesos y actividades requeridos, y en consecuencia generará una mayor eficiencia y eficacia para la prestación del servicio de la entidad.

CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD: Dada la necesidad de atender adecuadamente los procesos antes descritos y teniendo en cuenta que la entidad en su planta de personal no tiene personal adscrito que cumpla la función arriba descrita, en este orden, optimizar los servicios requeridos y mejorar las condiciones de eficiencia y eficacia de los procesos en general, es conveniente y oportuno adelantar la presente contratación.

En atención a lo anteriormente expuesto, y contando con: a) un margen de tiempo aceptable para adelantar el proceso de selección respectivo; b) el personal idóneo y disponible para efectuar los procedimientos administrativos del caso, c) los elementos físicos adecuados para adelantar el mismo; d) los recursos económicos dispuestos en el presupuesto de gastos de la Entidad, imputables al rubro de la vigencia de 2026 es viable, conveniente y oportuno adelantar el proceso de selección y contrato respectivos para satisfacer la necesidad aquí determinada.

ELEMENTOS QUE SOPORTAN EL PRESENTE ESTUDIO:

ANÁLISIS DE PRECIOS DE MERCADO: Teniendo en cuenta las actividades que se requiere contratar, son servicios personales, los honorarios acordes con aquellos ya contratados por la Entidad, se ajusta la contratación a los precios y a las necesidades mismas de la entidad.

JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN: No se aplica factores de selección por tratarse de un contrato de prestación de servicios que se celebra mediante la modalidad de

contratación directa, sin embargo, la contratación se celebrará teniendo en cuanta la idoneidad y experiencia del contratista reflejada en su hoja de vida. Así las cosas, se solicita contratar directamente los servicios de apoyo del futuro contratista que cuente con idoneidad y experiencia reflejada en su hoja de vida.

ESPECIFICACIONES DEL CONTRATO

OBJETO: **CONTRATAR LA PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO , MEDIANTE LA ORIENTACIÓN, GESTIÓN DE PQRSD, Y DEMÁS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS QUE FORTALEZCAN LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, CONFORME A LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES EN EL HOSPITAL LA MISERICORDIA E.S.E. DE SAN ANTONIO.**

OBLIGACIONES DE LAS PARTES: EL CONTRATISTA se obliga con el HOSPITAL sin que ello implique subordinación laboral, a ejecutar las siguientes actividades: 1. Apoyar la formalización y actualización de la Alianza o Asociación de Usuarios, como una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario. 2. Disponer los medios o punto de atención al usuario, en al cual se atiendan y se dé respuesta a las respectivas quejas y reclamos presentados por la comunidad, contribuyendo de esta manera al mejoramiento en la calidad del servicio. 3. Realizar seguimiento a las remisiones, contra-remisiones y egresos realizados por el hospital La Misericordia, con el fin de brindar un servicio de calidad, que permita llenar las expectativas del paciente y su familia, orientarlo hacia la aplicación de buenos hábitos y estilos de vida saludable e involucrar a la familia en el autocuidado de la salud, y cuando se da el egreso en otras condiciones como el fallecimiento y preparación para afrontar el duelo, garantizando una atención humanizada. 4.Contribuir al funcionamiento del Comité de Ética Hospitalaria cuya función principal es promover los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad; divulgar y vigilar el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y velar por la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios. 5. Seguimiento a los pacientes hospitalizados y a los que egresan mediante la aplicación de un formato establecido para tal fin. 6. Apoyo en la canalización y orientación de usuarios cuya IPS sea el Hospital La Misericordia E.S.E. para ejecución de actividades de Promoción y Mantenimiento de la salud. 7. Prestar apoyo en las actividades del proceso de ventanilla única para la recepción y despacho de la correspondencia, registro organizado de los documentos que se reciben como los que se despachan, responder por la entrega oportuna de la correspondencia a las partes interesadas, así como de su archivo y custodia. 11. Apoyar el proceso de apertura de buzones de sugerencias conforme a los procedimientos fijados por el área, líder de proceso o comité correspondiente. 12. Realizar el registro consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones u otras formas de pronunciamientos de la comunidad y hacer seguimiento para que se atiendan oportunamente. Los informes correspondientes serán reportados al Profesional Universitario administrador de la ESE y/o al Gerente del Hospital. 13. Aplicar las encuestas de satisfacción a los usuarios del Hospital. 14. Preparar y presentar informes de las actividades realizadas con la oportunidad y periodicidad requerida.

OBLIGACIONES POR PARTE DEL HOSPITAL: 1) Exigir al contratista la debida prestación del servicio contratado. 2) Pagar el valor del presente contrato de acuerdo a lo pactado en el mismo.

DURACION: SEIS (06) MESES.

VALOR DEL CONTRATO: Para los efectos fiscales es la suma de QUINCE MILLONES DE PESOS MCTE ($15.000.000.00).

FORMA DE PAGO: Para efectos fiscales y legales el valor pactado anteriormente se cancelará en SEIS (06) pagos DOS MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/C. ($2.500.000.00), valor que el CONTRATANTE pagará a la CONTRATISTA, previa presentación de la cuenta de cobro, a la cual anexará una copia del informe de las actividades realizadas, acreditación de los pagos de Seguridad Social, ARL y certificación del supervisor del presente contrato. Para lo cual debe a llegar a la tesorería del Hospital certificación de entidad Bancaria donde indique el número de cuenta con el fin de efectuar los pagos por medio de transferencia, cuyo costo financiero será asumido por el contratista. En todo caso los pagos a que se obliga EL HOSPITAL, están sujetos a las disponibilidades de Caja.

LUGAR DE EJECUCION: San Antonio– Tolima

TIPO DE REMUNERACION: El tipo de remuneración recomendada para los servicios objeto del Proceso de Contratación son los honorarios pactados.

FUNDAMENTOS TECNICOS Y JURIDICOS

1. Estudio Técnico: es procedente efectuar la contratación por cuanto los servicios requeridos complementaran eficazmente las deficiencias presentadas y subsanaran la carencia actual de personal de planta con las características del perfil requerido, permitirán satisfactoriamente dar cumplimiento a las obligaciones de orden legal.

2. Tipo de Contratación: Por la naturaleza del objeto a contratar, (PRESTACION DE SERVICIOS) y valor probable estimado del contrato, que estaría dentro del rango para la vigencia del 2026.

3. Riesgos:

De conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 1150 de 2007 y el Del Decreto 1082 de 2.015, dentro de la ejecución del futuro contrato, en su orden se Tipificarán, Estimarán y Asignarán los siguientes riesgos previsibles por la administración. Los riesgos se determinarán en el siguiente orden:

No.	**DESCRIPCIÓN (TIPIFICACIÓN)**	**OBSERVACIONES**	**ASIGNACIÓN DEL RIESGO** HOSPITAL	CONTRATISTA
1	RIESGO JURÍDICO	Incluirán aquellos eventos relacionados con variaciones normativas de obligatorio cumplimiento para una o ambas partes, que incidan en el costo directo o indirecto hasta el punto de afectar el equilibrio económico del contrato.	**X** **BAJO**	**X** **BAJO**
2	PERSONAL Y EQUIPO	Vinculación de personal y la celebración de subcontratos para la ejecución del objeto contratado.		**X** **BAJO**
3	RIESGO ECONÓMICO	No discriminación del IVA, si pertenece al régimen común. En caso de no indicarlo, este nuevo valor no podrá ser reconocido por el HOSPITAL y el PROPONENTE deberá asumir el costo del impuesto.		**X** **BAJO**

No.	DESCRIPCIÓN (TIPIFICACIÓN)	OBSERVACIONES	ASIGNACIÓN DEL RIESGO HOSPITAL	CONTRATISTA
4	RIESGO ALTERACION DE CONDICIONES DEL CONTRATO	Hechos o circunstancias que puedan incidir en la no oportuna o debida ejecución del contrato o que puedan poner en peligro los intereses legítimos del HOSPITAL y que no se pongan en conocimiento del CONTRATANTE.		**X BAJO**
		Bienes, productos o elementos que resulten defectuosos o de mala calidad o elementos defectuosos o de especificaciones diferentes o inferiores a los requeridos.		**X BAJO**
5	OPORTUNIDAD DE ENTREGA	Incumplimiento en la fecha de entrega de los trabajos solicitados		**X BAJO**

Conforme a lo establecido en el **Artículo 2.2.1.2.1.4.5** del Decreto 1082 de 2015, establece: "*No obligatoriedad de garantías. En la contratación directa la exigencia de garantías establecidas en la Sección 3, que comprende los artículos 2.2.1.2.3.1.1 al 2.2.1.2.3.5.1.del presente decreto no es obligatoria y la justificación para exigirlas o no debe estar en los estudios y documentos previos*", por lo dispuesto no se solicitaran garantías además por tratarse de un contrato de tracto sucesivo en el tiempo, por su naturaleza, por la modalidad, y como quiera que se cancelan los honorarios una vez se cumpla con las obligaciones y objeto contractual.

Fundamentos Jurídicos que soportan la modalidad de selección.
El presente proceso contractual se rige por lo dispuesto en el Acuerdo de Junta Directiva 011 del 11 de octubre de 2024 por medio del cual se adopta el estatuto interno de contratación del hospital y la resolución 373 del 13 de noviembre de 2024, por la cual se adopta el manual de contratación, que en su artículo 13 de noviembre de 2024, por la cual se adopta el manual de contratación:
ARTÍCULO 23. DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN DIRECTA. Mediante el procedimiento de selección de contratación directa, el HOSPITAL, podrá contratar atendiendo las condiciones de mercado en términos de calidad, de precio y de idoneidad del oferente, en relación con su capacidad para ejecutar el contrato, con base en los resultados de los Estudios y Documentos Previos definidos en el presente Manual de Contratación, atendiendo las cuantías establecidas para contratación por esta modalidad. a. Cuando se trate de contratos de menor cuantía, cuyo valor sea igual o menor de TRESCIENTOS CINCUENTA (350) SMMLV y mayor de TREINTA Y CINCO (35) SMMLV, el HOSPITAL LA MISERICORDIA ESE, deberá obtener previamente a la celebración del contrato, orden de compra, orden de prestación de servicios, suministro u obra, mínimo tres (3) cotizaciones que permitan la comparación de precios de mercado, pudiéndose utilizar para el efecto la vía de fax, Internet o cualquier otro medio tecnológico útil para su solicitud y recepción. La selección del oferente la efectuará el Gerente, escogiendo la propuesta que sea más favorable para la Institución. b. Cuando se trate de contratación de mínima cuantía, igual o inferior a TREINTA Y CINCO (35) SMMLV, el HOSPITAL LA MISERICORDIA ESE, deberá obtener previamente a la celebración del contrato, orden de compra, orden de prestación de servicios, suministro u obra, al menos una (1) cotización que sea acorde con los precios de mercado, pudiéndose utilizar para el efecto la vía de fax, Internet o cualquier otro medio tecnológico útil para su solicitud y recepción. La evaluación y selección del oferente, la efectuará el Gerente, escogiendo la propuesta que sea más favorable para la Institución. Parágrafo. No se podrá adelantar la modalidad de contratación directa en los procesos de contratación de obras de adecuación, ampliación y construcción de infraestructura y de dotación biomédica cuya fuente de financiación sean recursos del Presupuesto General de la Nación, el proceso de selección se deberá realizar por convocatoria pública sin importar la cuantía.
Supervisión. La supervisión del presente contrato será ejercida por JUAN ALEJANDRO MARTINEZ TORRES, quien vigilará el desarrollo de las actividades del contrato.

Con la presentación de este estudio, queda evidenciada la existencia de un requerimiento, para satisfacer la necesidad planteada y que resulta imprescindible adelantar el correspondiente proceso de contratación tendiente a cumplir con los propósitos establecidos para la buena marcha y efectivo cumplimiento de los cometidos de la entidad, por consiguiente, se conseja adelantar el proceso contractual respectivo y su perfeccionamiento.

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO
JUAN ALEJANDRO MARTÍNEZ TORRES
Administrador

Elaboró:	María Juliana Castro Arias - Asesora Jurídica
Revisó Aspectos Jurídicos:	María Juliana Castro Arias– Asesor Jurídico
Aprobó:	UBERNEY RIOS BETANCOURTH – Gerente ESE